Servicio de Recepción y Administración de la Oficina de Atención Ciudadana del Ente Público Euskal Trenbide Sarea en Donostia- San Sebastián.

Fecha de la primera publicación: 03/07/2025 14:06

Fecha de la última publicación: 21/09/2026 10:50

Expediente: P20026872

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Modificación contrato

Presupuesto del contrato sin IVA: 52.000

Presupuesto del contrato con IVA: 62.920

Poder adjudicador: Euskal Trenbide Sarea

Entidad impulsora: S0100001G - ETS - Euskal Trenbide Sarea

Dirección web de Licitación electrónica: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion

Introducción

Objeto del contrato:	Servicio de Recepción y Administración de la Oficina de Atención Ciudadana del Ente Público Euskal Trenbide Sarea en Donostia- San Sebastián.
Expediente:	P20026872
Contrato menor:	No
Contrato en la gestión del Covid-19:	No
Acuerdo Marco:	No
Sistema dinámico de adquisición :	No
Contratación conjunta :	No

Estado de la tramitación:	Modificación contrato
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	No
Motivos de exclusión: :	Motivos de exclusión:Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional Motivos de exclusión:Quiebra Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Quiebra Motivos de exclusión:Corrupción Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Corrupción Motivos de exclusión:Convenio con los acreedores Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Convenio con los acreedores Motivos de exclusión:Participación en una organización delictiva Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Participación en una organización delictiva Motivos de exclusión:Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental Motivos de exclusión:Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo Motivos de exclusión:Fraude Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Fraude Motivos de exclusión:Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos Motivos de exclusión:Insolvencia Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Insolvencia Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral Motivos de exclusión:Activos que están siendo administrados por un liquidador

Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Activos que están siendo administrados por un liquidador
Motivos de exclusión:Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento
Motivos de exclusión:Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales
Motivos de exclusión:Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación
Motivos de exclusión:Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
Motivos de exclusión:Mala conducta profesional grave
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Mala conducta profesional grave
Motivos de exclusión:Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables
Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social
Motivos de exclusión:Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social
Motivos de exclusión:Las actividades empresariales han sido suspendidas
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Las actividades empresariales han sido suspendidas
Motivos de exclusión:Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos
Motivos de exclusión:Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

	Motivos de exclusión:Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa Motivos de exclusión:Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país
Tipo de contrato:	Servicios
Recurso (Expediente recurrido):	No
Licitación electrónica :	Sí
Licitación KPE :	Sí
Dirección web de Licitación electrónica:	https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

Organismos

Poder adjudicador:	Euskal Trenbide Sarea
Entidad impulsora:	S0100001G - ETS - Euskal Trenbide Sarea
Organo contratación:	Comisión Delegada en Materia de Contratación de ETS
Entidad tramitadora:	S0100001G - ETS - Euskal Trenbide Sarea
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - ETS - Euskal Trenbide Sarea
Tipo poder:	Otro

Principal actividad:	Otra actividad
Otro tipo de poder:	Ente público de derecho privado
Otro tipo de actividad:	Gestor de la infraestructura ferroviaria
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: EUSKAL TRENBIDE SAREA Dirección: San Vicente, 8 Planta 14 (Edificio Albia) 48001 Bilbao Dirección Web: http://www.ets-rfv.euskadi.net/v86-ets/es/ Email: kontratazioa@ets-rfv.eus Teléfono: +34 946572600
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: EUSKAL TRENBIDE SAREA Dirección: San Vicente, 8 Planta 14 (Edificio Albia) 48001 Bilbao Dirección Web: http://www.ets-rfv.euskadi.net/v86-ets/es/ Email: kontratazioa@ets-rfv.eus Teléfono: +34 946572600
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Matxalen Elordi de Aguirre Función: Secretario/a Nombre: Jabier Irazabal Casamitjana Irazabal Casamitjana Función: Suplente Nombre: Leire Renteria Dominguez Renteria Dominguez Función: Suplente Nombre: Garbiñe Saez Molinuevo Función: Suplente Nombre: Javier Ortega Burguera Función: Otro
Órgano de recurso:	Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales Dirección Postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz Localidad: Vitoria-Gasteiz Código Postal: 01010 Email: oarc@euskadi.eus Principal: Sí
Información precisa sobre el plazo de recurso:	Quince (15) días hábiles desde el día siguiente a la publicación o notificación del acto que se recurre.
El contrato es adjudicado por una central de compras:	No

Objeto del contrato

CPV's: :	CPV: 79342320-2 - Servicios de atención al cliente

	Principal: Sí
Lugar de ejecución principal en la UE :	Sí
NUTS del lugar ejecución principal:	Código NUTS: ES212 Principal: Sí Descripción: Gipuzkoa
Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)	No
División en lotes:	No
Se aceptan variantes:	No
Se aceptan opciones :	No
Precios unitarios :	No
Modo de acceso a los pliegos:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Duración del contrato:	Años
Plazo:	1
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	2
Descripción de las prórrogas:	Conforme a lo dispuesto en la cláusula 6.4 de la carátula del PCAP.
La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :	No
Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de selección de solvencia económica y financiera:	Volumen de negocios anual específico

Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	- Volumen anual de negocios referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos.
Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse (en su caso):	El importe del volumen anual de negocios del año de mayor volumen será igual o superior a 78.000 € (IVA excluido).
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de selección de solvencia técnica y profesional:	Referencias sobre servicios específicos
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	- La empresa licitadora deberá haber realizado al menos 2 servicios similares al objeto del presente contrato, entendiéndose como tal un servicio de atención ciudadana, de presupuesto igual o superior a 52.000 euros durante los últimos tres (3) años.
Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse (en su caso):	- La empresa licitadora deberá haber realizado al menos 2 servicios similares al objeto del presente contrato, entendiéndose como tal un servicio de atención ciudadana, de presupuesto igual o superior a 52.000 euros durante los últimos tres (3) años.
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: Propuesta económica Ponderación: 51
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Memoria Técnica Ponderación: 49
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Dirección Web: https://www.contratacion.euskadi.eus/inicio/ Teléfono: +34 945016298 Email: laguntzakpe@euskadi.eus
Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:	Descripción: Español Descripción: Euskera
Las ofertas deben presentarse en forma de catálogos electrónicos o incluir un catálogo electrónico :	No

Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener la oferta (a partir de la recepción de ofertas):	2 Meses
Cláusulas especiales:	Tipo: Medioambientales Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: Sí Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Sociales Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: Sí Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: Sí Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Consideraciones de tipo económico Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Innovación Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Otras Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Protección de datos Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No
Reservado a talleres protegidos:	No

A ejecutar en un programa de empleo protegido:	No
Obligación de indicar los nombres y las cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato:	No
Se trata de contratos periódicos :	No
Se utilizará el pedido electrónico:	No
Se aceptará la facturación electrónica:	No
Se utilizará el pago electrónico:	No

Datos económicos

Valor estimado:	156.000
Presupuesto del contrato sin IVA:	52.000
Presupuesto del contrato con IVA:	62.920
Financiado con fondos de la UE :	No
IVA(s) del presupuesto del contrato:	Concepto: IVA Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general
Garantía provisional:	No
Garantía definitiva:	Sí
Importe de la garantía definitiva:	5% del precio de adjudicación, IVA excluido.

Ficheros

Ficheros:	Nombre del fichero: 11_26872_RESOLUCIÓN APROBACIÓN EXPEDIENTE.pdf Tipo de fichero: Aprobación del expediente Nombre del fichero: 03_26872_CARÁTULA.pdf Tipo de fichero: Carátula Nombre del fichero: DEUC.zip Tipo de fichero: DEUC Nombre del fichero: 02_26872_INFORME INSUFICIENCIA MEDIOS sin.pdf Tipo de fichero: Informe de insuficiencia de medios Nombre del fichero: 01_26872_MEMORIA JUSTIFICATIVA fdo.pdf Tipo de fichero: Memoria justificativa Nombre del fichero: 06_26872_Personal subrogacio´n.pdf Tipo de fichero: Otros Nombre del fichero: 05_26872_PPTP.pdf Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas Nombre del fichero: 04_26872_PCAP.pdf Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:	18/07/2025 12:00
Apertura de plicas Capacidad y solvencia:	Descripción: La fecha es estimada Fecha de apertura: 18/07/2025 12:30 Pública: No
Apertura de plicas Fórmulas:	Descripción: Apertura del Sobre B Fecha de apertura: 28/07/2025 11:00 Pública: Sí Lugar: Unirse a la reunión / Bilerara elkartu Zoom https://ets-rfv-eus.zoom.us/j/97799589700 ID de reunión / Bileraren identifikazio zenbakia: 977 9958 9700 Código de acceso / Pasahitza: 224517 Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Público
Apertura de plicas Juicios de valor:	Descripción: La fecha es estimada Fecha de apertura: 18/07/2025 13:00 Pública: No Lugar: Oficinas centrales de ETS Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: No pública
Acuerdos de la mesa/ comité:	Descripción: Resolución de exclusión Fichero: 19-2_26872__RESOLUCIÓN_EXCLUSIÓN_EULEN.pdf

Descripción: Acta sobre A
Fichero: 19_26872_ACTA SOBRE A.pdf
Descripción: Acta sobre C
Fichero: 20_26872_ACTA SOBRE C.pdf
Descripción: Acta del Sobre B
Fichero: 22_26872_ACTA SOBRE B.pdf
Descripción: Propuesta de adjudicación
Fichero: 25_26872_RESOLUCIÓN_MEJOR OFERTA (PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN).pdf

Aclaración al pliego: Aclaración: Aclaraciones
Fecha aclaración: 15/07/2025
Fichero: 14_26872_BALDINTZA-AGIRIARI BURUZKO AZALPENEN AKTA. ACTA ACLARACIONES PLIEGOS.pdf

Otros: Concepto: Informe de valoración técnica
Fichero: 21_26872_INFORME VALORACIÓN TÉCNICA_sin.pdf

Gestión de ofertas

Resolución

Nº de licitadores presentados: 3
Nº de ofertas recibidas de pyme: 2
Nº de ofertas recibidas de otros Estados miembro de la UE: 0
Nº de ofertas recibidas de terceros países: 0
Nº de ofertas recibidas por vía electrónica: 3
Resolución:

Plazo (meses): 12
Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base
Precio sin IVA: 34.689,96
Precio con IVA: 41.974,85
Plazo (meses): 12
Adjudicación:
Fecha adjudicación: 18/09/2025
Tipo plazo: Años
Fecha inicio plazo: 03/10/2025
Plazo: 1
Empresa Adjudicataria:
Razón social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
Precio sin IVA: 34.689,96
Precio con IVA: 41.974,85

Lugar de ejecución principal en la UE:	Sí
NUTS del lugar ejecución principal:	
Código NUTS: ES212	
Descripción: Gipuzkoa	
Principal:	Sí
Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación:	No

Documentos resolución: Nombre del fichero: 27_26872_RESOLUCIÓN_ADJUDICACIÓN.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Contrato

Código del contrato: P20026872196_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: A48982961
Razón Social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
F. Firma Empresa / Formalización: 03/10/2025
F. Firma Admin.: 03/10/2025

Prórrogas:

Importe de la prórroga: 34.689,96
Incremento del Plazo: 12
Fecha resolución: 17/09/2026
Fecha finalización: 02/10/2027

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante: Sí
Publicar automáticamente en el DOUE: No

Recurso